

УДК 351/354

<https://doi.org/10.36906/NVSU-2022/28>

Щербаков Б.В., Чубова Е.П., канд. психол. наук, ORCID: 0000-0002-6208-8015,
Донской государственный технический университет
г. Ростов-на-Дону, Россия

ЭЛЕКТРОННОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИИ: ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ

Аннотация. В статье рассматриваются принципы формирования и функционирования электронного правительства в России и зарубежных странах. Описаны стадии формирования российского электронного правительства, обозначены области и функции электронного правительства. Представлены предложения о дальнейшем развитии электронного правительства.

Ключевые слова: государственное управление; электронное правительство; органы власти; граждане; российский опыт; зарубежный опыт.

В процессе деятельности государства возрастает роль и значение информационных технологий как инструмента формирования управленческих решений, который обеспечивает максимальную реализацию функций государственных органов с достаточной эффективностью.

На данном этапе развития трудно дать точное и полное определение электронному правительству, так как его элементы находятся в постоянном развитии, в результате чего появляются новые документы, формируются отчеты и рейтинги. Помимо прочего в зависимости от национальных особенностей и функционального назначения электронное правительство в разных странах трактуется по-разному, таким образом, с его помощью реализуется одна из самых привлекательных идей реформы государственного сектора. Но при всем терминологическом разнообразии упор делается на том, что электронное правительство имеет в своей основе нацеленность «стать лучшим правительством». За счет чего? Информационные технологии, безусловно, играют важную роль в осуществлении этого тезиса, являясь средством для достижения цели, но не следует упрощать идею создания электронного правительства. Речь идет о более качественных преобразованиях в государственном управлении, таких как изменение формата взаимодействия с гражданами и, что на наш взгляд является приоритетом, – получение обратной связи.

Определение, которое можно сформулировать на современном этапе, звучит следующим образом. Электронное правительство – это форма взаимодействия правительства с органами государственной власти, гражданами и организациями в электронном формате с минимальным личным (физическим) взаимодействием [2].

Для того чтобы более подробно изучить вопрос о развитии электронного правительства в России стоит обратиться к опыту зарубежных стран – лидеров в данной сфере.

Электронное правительство Великобритании представлено в виде Правительственной цифровой службы, которая являясь частью Кабинета министров, поставляет платформы, продукты и услуги, которые помогают правительству объединяться, доверять и быстро реагировать на потребности пользователей. В результате запуска сайта GOV.UK были расширены цифровые возможности в государственном секторе (<https://www.gov.uk>).

По просьбе Правления Корпоративной гражданской службы и Казначейства Великобритании электронное правительство изучило ситуацию с существующими платформами и определило факторы, необходимые для их совершенствования. Для этого были сформулированы главные направления создания приоритетных платформ, методы ускорения внедрения новейших технологий для гражданских служащих, а также расширен перечень оказываемых услуг.

В Великобритании правительство с энтузиазмом принимает концепцию использования сторонних команд для создания цифровой инфраструктуры и уделяет должное внимание повышению скорости, удобства и качества оказания государственных услуг.

В Дании, как в стране, в которой возможно удалось создать самое успешное электронное правительство на данный момент, отмечается высокий уровень участия государственного сектора в жизни граждан. Это достигнуто на счет обязательного использования цифровых инструментов в общении между гражданами и правительством и повсеместного распространения некоторых цифровых приложений. Дополнительным преимуществом является то, что для граждан и предприятий снижается налоговая нагрузка за счет работы в цифровом формате. По последним данным 88% граждан Дании взаимодействуют с государственными органами в цифровом формате.

Один из краеугольных камней датской модели был заложен еще в 1968 году, когда был введен так называемый регистр CPR, общенациональный централизованный регистр личной информации, используемый каждым правительственным учреждением в Дании. Дальнейшее развитие цифровизации государственного сектора характеризуется четырьмя основными этапами.

В 2001 году были созданы условия для введения цифровой подписи, в результате чего все органы государственного сектора начали общаться внутри компании в цифровом формате.

В 2004 году была введена «Простая учетная запись», что позволило осуществлять взаимодействие с поставщиками с применением электронных счетов. В этот период были разработаны межгосударственные порталы для сектора здравоохранения и взаимодействия компаний с госсектором.

В 2007 году был запущен общегосударственный защищенный почтовый ящик для каждого гражданина, который может его использовать для связи с государственным сектором.

В 2011 году «Цифровая почта» приобрела статус обязательной для граждан и предприятий.

В результате Дания в настоящее время имеет самый высокий уровень использования цифровых государственных услуг в Организации экономического сотрудничества и развития, – около 70%.

В России началом становления электронного правительства можно считать 2000 год. Именно тогда, на саммите в Окинаве, лидеры Большой Восьмерки подписали Хартию глобального информационного общества, которая декларировала важность развития информационного общества в целях повышения благосостояния граждан и развития экономики стран в целом.

Принятая в 2002 году федерально-целевая программа «Электронная Россия» была направлена на информатизацию деятельности российских государственных органов, но не затрагивала административную реформу, проводимую на тот момент в стране. К 2005 году стало ясно, что эти два процесса должны быть синхронизированы. За период с 2006 по 2008 годы была предпринята попытка интеграции двух направлений в реформировании системы государственного управления с использованием современных информационных технологий и средств связи. При формировании электронного правительства до 2010 года это направление трактуется как качественно новая форма организации деятельности органов государственной власти за счет широкого применения информационно-коммуникационных технологий. Это позволяет обеспечить качественно иной уровень оперативности и удобства получения организациями и гражданами как самих государственных услуг, так и информации о результатах их деятельности.

Основная работа в данной области началась с момента принятия государственной программы Российской Федерации по развитию информационного общества на 2011–2020 годы, где были заложены основы формирования электронного правительства, в связи с чем выполнен комплекс работ по формированию единой информационно-технологической и телекоммуникационной инфраструктуры электронного правительства.

За 2015–2016 годы реализован проект по созданию единой концепции и коммуникационной политики в части популяризации преимуществ получения государственных и муниципальных услуг в электронном формате, что позволило значительно расширить количество получателей электронных услуг [4].

Основным порталом по предоставлению государственных услуг Российской Федерации является Gosuslugi.ru, где информация сгруппирована по нескольким категориям – для физических лиц; для юридических лиц; для предпринимателей; для иностранных граждан.

Дальнейшие действия по развитию электронного правительства характеризуются активным расширением перечня оказываемых населению услуг. Так, в 2020 году запущены 25 суперсервисов, которые решают задачи в различных областях жизни граждан, а до конца 2022 года в электронном формате планируется обеспечить доступность всех массовых госуслуг. Такой перечень уже сформирован – их 169.

Чаще всего выделяют четыре прикладные области электронного правительства: электронные услуги, электронная демократия, электронное управление и электронная администрация.

Рассмотрим подробнее характеристики каждой из этих областей.

В категорию *электронные услуги* входит предоставление услуг в электронной форме, электронное правительство и такие нововведения, как универсальные бюро услуг и доступ к

разным службам «через одно окно». Кроме того, можно ознакомиться с правительственной информацией, различными программами, стратегическими планами, перечнем услуг. Данный сервис доступен пользователем 24 часа в сутки и 7 дней в неделю, что особенно актуально для людей, проживающих в разных часовых поясах.

Электронная демократия связана с использованием информационно-коммуникационных технологий, которые повышают прозрачность государственного управления, вовлекая тем самым граждан в процесс принятия управленческих решений.

Электронное управление опирается на внутренние информационные системы поддержки управления государственными учреждениями, такие как управление данными и информацией, ведение электронных записок, а также потоки информации между департаментами. Решение проблем электронного управления лежит в плоскости адаптации и интеграции процессов, протекающих во внутренних, не работающих непосредственно с обществом подразделениях.

Электронная коммерция осуществляет согласованные взаимоотношения правительства с бизнес-структурами. Использование электронных средств и технологий позволяет облегчить работу по документальному оформлению и реализации различных бизнес-процессов. Развивая данное направление создана единая система электронных госзакупок на портале, где размещается информация о тендерах и условиях их осуществления. Шаги, осуществляемые правительством, минимизируют деформацию рынка, которая происходит вследствие предоставления предпочтения определенным производителям [1].

Рассмотрев принципы функционирования электронного правительства России на данном этапе, можно выделить как сильные, так и слабые стороны в его деятельности.

За счет перевода процесса оказания государственных услуг в электронный формат удалось значительно снизить издержки государственного управления. Кроме того, мы уже отмечали основные преимущества электронного правительства в части повышения открытости и прозрачности деятельности государственных органов, что, в свою очередь, расширяет возможность вовлечения граждан в демократические процессы. Нельзя не отметить и расширение де бюрократизации общества, позволяющее предприятиям и организациям повысить самостоятельность при принятии бизнес-решений.

Вместе с тем, отмечают и определенные недоработки, например, неготовность отдельных госорганов переходить на электронный формат оказания услуг, ввиду недостаточно развитой информационной инфраструктуры. Невозможность достичь запланированных показателей объясняется в том числе и организационно-техническими проблемами, например, низким уровнем системы технической поддержки пользователей [5].

Требуют решения вопросы четкой ориентации на пользователя электронных услуг, что позволит не только расширить спектр оказываемых услуг, но и повысит качество их оказания.

Реализуя масштабные проекты в сфере развития системы государственных услуг необходимо расставить акценты и выделить первостепенные задачи по дальнейшему развитию и обновлению данной сферы.

Повышение качества предоставления государственных услуг возможно за счет создания уполномоченного органа, ответственного за реализацию программы электронных услуг.

С целью совершенствования системы информирования потенциальных потребителей о государственных услугах и порядке их предоставления необходимо предусмотреть меры по дальнейшему развитию инфраструктуры.

Любое нововведение в системе государственного управления, а электронное правительство можно отнести к этой категории, неминуемо потребует повышения квалификации государственных служащих по эффективному обслуживанию потребителей услуг.

Дальнейшее развитие системы оказания электронных услуг должно быть направлено на повышение клиентоориентированности, что обеспечит открытость доступа к данным, необходимым для взаимодействия с государством.

Переход к максимальному использованию мобильных устройств для предоставления электронных услуг несомненно расширит количество потенциальных пользователей и приведет к появлению так называемого *мобильного правительства*, с реальными преимуществами – оперативностью и дешевизной. Кроме того, оказания мобильных услуг предоставит еще одно несомненное преимущество по сравнению с электронным правительством. Если для получения услуги в электронном виде необходимо помещение с выходом в Интернет, то для получения услуг мобильного правительства ограничений нет, пользователь может находиться в любом месте [5].

Для увеличения вовлеченности и осведомленности граждан о политике в сфере государственных услуг необходимо проводить регулярные разъяснительные кампании посредством выпуска периодических изданий, публикации необходимой информации на Интернет-порталах [3].

Постепенное движение России по пути от электронного правительства к электронному обществу происходит с активным развитием электронных услуг, что значительно сокращает количество затратных офлайн-операций.

Таким образом, развитие цифрового государства как особого направления является необходимым для совершенствования механизмов взаимодействия между государством и обществом, тем самым повышая качество принимаемых государственных решений, упрощая процедуры предоставления государственных услуг, а также обеспечивая возможность участия граждан в принятии государственных управленческих решений посредством современных информационно-коммуникационных технологий.

Литература

1. Атаисматов И. Электронное правительство // Наука и современность. 2016. № 48. С. 59-64.
2. Азизов Р.Ф. Электронное правительство как элемент электронного государства // Ученые труды Российской академии адвокатуры и нотариата. 2014. № 4. С. 25.
3. Дубровский Д.Н. Структура механизмов электронного правительства России // Молодой ученый. 2017. № 27. С. 80-83.



4. Дармилов А.Ф. Электронное правительство и цифровое государство // Вести научных достижений. Экономика и право. 2020. № 3. С. 82-85.

5. Титова А.И. Электронное правительство в России и за рубежом // Россия: тенденции и перспективы развития. 2018. № 13-1. С. 410-415.

© Щербаков Б.В., Чубова Е.П., 2022